

# **PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI PENINDAKAN OLEH PEMERINTAH KOTA TERHADAP KELUHAN (STUDI PADA TINGKAT PARTISPASI PENGGUNAAN SMARTCITY CLUE KOTA DKI JAKARTA)**

**Radityo Muhammad, Razie Razak**

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Email : radityo.muhamad@mercubuana.co.id, razie.razak@mercubuana.co.id

## **Abstract**

*At this time the communication channel containing the platform is being used by the people in DKI Jakarta. Therefore, the DKI Jakarta Regional Government provides a smartcity platform to facilitate the participants. With this channel communication will occur from citizens to the government. Research tries to analyze the enthusiasm of citizens in reporting cities by measuring the residents' sensitivity. Itensity measurement uses scientific data methodology that is by using big data to see human behavior. The researcher found more information about the repression of the citizen report then higher reported to the citizens. The response that was fast after being presented was one of the triggers for residents who repeatedly reported.*

**Keywords:** *smart city; behavior; communication*

## **A. PENDAHULUAN**

Inisiatif untuk mendesain ulang kota agar lebih pintar dan lebih berkelanjutan meningkat di seluruh dunia. Kota pintar dapat dipahami sebagai komunitas di mana warga negara, perusahaan bisnis, lembaga pengetahuan, dan agen kota bekerja sama satu sama lain untuk mencapai integrasi dan efisiensi sistem, keterlibatan warga, dan kualitas hidup yang terus meningkat. Artikel ini menyajikan kerangka kerja organisasi untuk kolaborasi tersebut dan menggunakannya untuk menganalisis Smart Aarhus, inisiatif kota cerdas Aarhus, Denmark. Berdasarkan pengalaman Smart Aarhus hingga saat ini, ia menawarkan serangkaian pelajaran yang dapat bermanfaat bagi para desainer, pemimpin, dan pembuat kebijakan inisiatif kota cerdas lainnya. Dalam memulai tahapan membangun smartcity menurut pengalaman Smart Aarhus dimulai dari ; Starting the initiative Organizing, Organizing the initiative, Understanding the context, Implementing the initiative, Incorporating the private sector, Sustaining a collaborative community (Snow, 2017).

Peneliti melihat pembangunan kota mengesampingkan aspek komunikasi dimana dalam teknologi adalah kepanjangan indera manusia untuk berkomunikasi, dimana Marshall MacLuhan menyebutnya sebagai Extension Of Man. Untuk itulah dibutuhkan sebuah kajian komunikasi. Sebenarnya apakah betul teknologi komunikasi yang berdasarkan konsep penerapan mengenai good governance dan smart city bisa memecahkan masalah. Bagaimana kota yang diinginkan oleh masyarakat sebagai stakeholder yang kesehariannya berada didalam kota untuk melakukan berbagai aktivitas. Kita melihat konsep smartcity di mana ada integrasi antara masyarakat dan pemerintah tentunya perlu adanya kolaborasi diantara keduanya. Apakah memang apa yang dibuat oleh pemerintah memang yang diinginkan oleh masyarakat. Tentunya masyarakatnya juga merupakan objek dan subjek yang kompleks. Dimana terdiri dari masyarakat sebagai individu yang mempunyai kesadaran pribadi, masyarakat yang berada dalam komunitas dan kemudian masyarakat yang dibungkus oleh budaya. Menjadi sesuatu yang unik ketika kita melihat kota besar DKI Jakarta mempunyai multi budaya yang terdiri dari berbagai macam suku, kelas sosial, agama, dan ras. Bagaimana kita melihat kesadaran intentional dari masyarakat itu sendiri dari individu masing-masing yang mewakili kelompoknya. Tentunya dalam menentukan kebijakan pemerintah perlu adanya sebuah kajian yang secara mendalam. Perlu juga mendengarkan masing-masing kelompok masyarakat agar dapat terlibat aktif dalam komunikasi membangun kota melalui smartcity. Kemudian rekomendasi ini dapat didiskusikan dalam menentukan kebijakan. Peneliti mempunyai pandangan bahwasanya intentional yang ada di masyarakat perlu didengarkan untuk kepentingan publik.

Untuk menjawab hal itu semua maka Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta meluncurkan sebuah program aplikasi Qlue. Aplikasi Qlue terhubung melalui Qlue APK yang dirancang khusus untuk pemerintahan kota Jakarta. Aplikasi Qlue menggunakan OS android 4.1 + dapat di download di Google Play. Aplikasi berbasis WEB ini mempunyai kegunaan untuk memantau keluhan warga Jakarta dan segera meresponnya secara cepat. Ada 2 fitur yang berbeda. Pertama jejak pendapat dan opini publik. Dengan adanya aplikasi Qlue maka para pemangku kepentingan di pemerintahan kota Jakarta dapat mengumpulkan informasi pesan berupa tanggapan-tanggapan dari masyarakat mengenai permasalahan di kota Jakarta. Informasi pesan ini dapat dilihat melalui media sosial. Dengan semangat Good Governance maka semua laporan masyarakat dapat dilihat secara transparan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di kota DKI Jakarta, maka di dalam aplikasi clue dibuat beberapa hal yang bisa dilaporkan seperti ; kemacetan lalu lintas, kejahatan atau kriminal, kebakaran, masalah kebersihan, bencana, sampah, pelanggaran, jalan rusak, pengemis, kaki lima liar pohon tumbang, fasilitas umum, parkir liar dan sebagainya. Pesan yang bisa disampaikan publik kepada pemerintah yaitu berupa teks dan foto. Dengan aplikasi Qlue pihak pemerintah DKI dan jajarannya mulai dari diharapkan dapat melakukan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat.

Kemudian dengan perkembangan teknologi komunikasi maka akan menyebabkan perubahan dalam berkomunikasi. Saat komunikasi melalui medium teknologi. Dimana pemerintah dan masyarakat menggunakan medium berupa teknologi untuk berkomunikasi. Dalam pesan-pesan dalam medium tersebut bisa kita lihat apa yang menjadi perhatian dalam masyarakat. Apakah sama pesan yang berupa teks dan foto itu dapat membangun kesadaran masyarakat untuk aktif membangun kotanya. Kesemuanya perlu dipertanyakan untuk mendapatkan jawaban yang dibutuhkan untuk kebijakan kota.

Melihat konsep good governance yang mengutamakan fairness, transparency, accountability, dan responsibility. Keempat komponen tersebut penting karena penerapan prinsip good corporate governance secara konsisten. Kemudian dengan konsep smartcity adalah istilah umum untuk bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu meningkatkan efisiensi operasi kota dan kualitas hidup warganya sambil juga mempromosikan ekonomi lokal. Smart-city branding sering menghasilkan hasil yang lebih baik dalam hal identitas dan citra eksternal daripada implementasi inisiatif smartcity tertentu saja. Partisipasi aktif para pemangku kepentingan kota dan penduduk dalam pembangunan kota cerdas adalah faktor kunci keberhasilan (Hernandes, 2018).

Konteks budaya harus mendukung, termasuk demografi, sikap terhadap teknologi baru, dan progresifitas sosial dan ekonomi. Terakhir, para pemimpin prakarsa kota pintar harus dapat mengoperasikan model organisasi kolaboratif. Model kolaboratif diperlukan untuk meningkatkan keterlibatan warga dan mempertahankan kualitas kehidupan perkotaan yang lebih baik, dan ini dapat menyatu dengan model hierarkis yang digunakan untuk mencapai integrasi dan efisiensi sistem teknis (Snow, 2017).

Peneliti melihat untuk memulai kebijakan mengenai Good Governance dan Smartcity dimulai dengan masyarakat secara individu, komunitas dan dibudaya. Karena itu perlu

dilakukan kajian komunikasi smartcity untuk menemukan pola-pola komunikasi yang ada dimasyarakat. Setelah ada temuan maka akan diuji kembali ulang dengan pesan-pesan yang ada dalam bigdata dalam aplikasi qlue apa saya yang menjadi matrik perilaku komunikasi masyarakat dengan pemeritan dan sebaliknya. Selain itu diperlukan kajian positivistik untuk menguji ulang temuan yang di dapatkan dengan menguji konsep dan teori. Sehingga akhir dari riset ini akan menjadi rekomendasi untuk kebijakan pemerintah untuk masa yang akan datang.

## B. METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme, paradigma ini lahir sebagai paradigma yang ingin memodifikasi kelemahan - kelemahan yang terdapat pada paradigma postivisme yang memang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung atas objek yang diteliti. Secara ontologis, cara pandang aliran ini bersifat *critical realism*. Secara epistemologis hubungan antara pengamat atau peneliti dengan objek atau realitas yang diteliti tidaklah bisa dipisahkan, tidak seperti yang diusulkan aliran Positivisme. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat dengan objek harus bersifat interaktif, dengan catatan bahwa pengamat harus bersifat senetral mungkin, sehingga tingkat subjektivitas dapat dikurangi secara minimal (Agus Salim, 2001 : 70).

Tipe atau jenis penelitian yang di gunakan adalah tipe penelitian eksplanatif korelasional yaitu periset menghubungkan atau mencari sebab akibat antara dua atau lebih konsep (variabel) yang akan di teliti (Kriantono, 2006). Hubungan antar variabel-variabel tersebut kemudian di analisis yaitu Source Credibility Public Leader dalam mempengaruhi keputusan warga untuk melaporkan keluhan permasalahan DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif didasarkan pada data yang di hitung untuk mendapatkan hasil penafsiran yang tepat.

Jenis metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode data science. Dalam menggunakan data science maka yang digunakan berupa big data. Big Data dibuat dan dikumpulkan oleh perusahaan dan pemerintah untuk menentukan kembali sebuah tujuan. (Salganik, 2018). Data science dapat melihat gambaran secara utuh prilaku manusia dalam dunia digital.

### C. PEMBAHASAN

Warga Jakarta mempunyai keinginan untuk menyampaikan pesan berupa keluhan kepada pemerintahan melalui aplikasi qlue. Platform aplikasi qlue menjadi sarana saluran distribusi warga kepada pemerintah. Dengan adanya teknologi komunikasi maka terjadi penyampaian pesan secara cepat dan efektif. Publik dapat mengakses aplikasi dan memberikan konten-konten keluhan sebagai kepedulian terhadap lingkungan di daerah DKI Jakarta. Adapun jumlah user pengguna aplikasi qlue pada Januari 2018 sampai dengan Juni 2019 mencapai 29256 pengguna. Total warga DKI Jakarta sendiri mencapai 10.177.924 Jiwa

Data Statistik Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2015

Kabupaten/Kota <i>Regency/City</i>	Jenis Kelamin (ribu) <i>Sex (thousand)</i>			Rasio Jenis Kelamin <i>Sex Ratio</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>	
1	2	3	4	5
1 Kepulauan Seribu	11 720	11 620	23 340	100,86
2 Jakarta Selatan	1 096 469	1 089 242	2 185 711	100,66
3 Jakarta Timur	1 436 128	1 407 688	2 843 816	102,02
4 Jakarta Pusat	457 025	457 157	914 182	99,97
5 Jakarta Barat	1 246 288	1 217 272	2 463 560	102,38
6 Jakarta Utara	867 727	879 588	1 747 315	98,65
<b>DKI Jakarta</b>	<b>5 115 357</b>	<b>5 062 567</b>	<b>10 177 924</b>	<b>101,04</b>

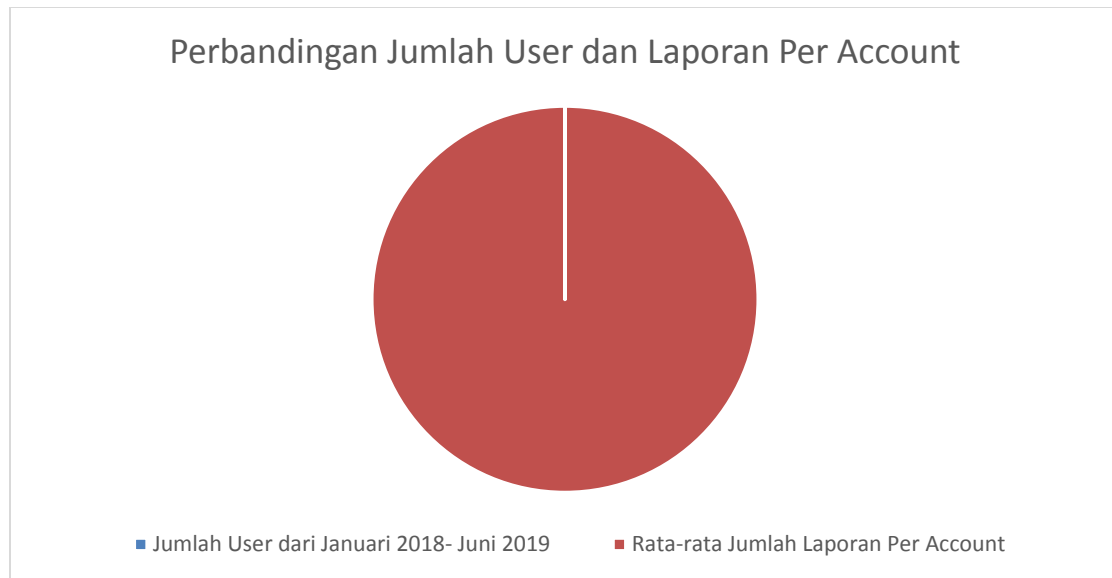


<b>Jumlah User dari Januari 2018- Juni 2019</b>	<b>29256</b>
<b>Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2015</b>	<b>10 177 924</b>

Apabila kita lihat pada tabel diatas maka parsipasi warga yang terlibat dalam aplikasi qlue jumlahnya masih sangat sedikit. Karena hanya segilintir orang saja yang terlibat untuk melaporkan apa saja yang terjadi mengenai permasalahan kota. Padahal Pemerintah DKI Jakra telah menyiapkan platform aplikasi qlue untuk digunakan dalam berkomunikasi dari laporan warga kepada Pemerintah DKI Jakarta.

<b>Jumlah User dari Januari 2018- Juni 2019</b>	<b>29256</b>
<b>Rata-rata Jumlah Laporan Per Account</b>	<b>1296257461</b>

Untuk jumlah user yang relatif sedikit maka menghasilkan jumlah laporan keluhan yang tinggi. Terlihat bahawa user mempunyai kempuan untuk berpasipasi aktif untuk memberikan saran-saran kepada pemerintah berupa keluhan keluhan yang terjadap pada saat ini.

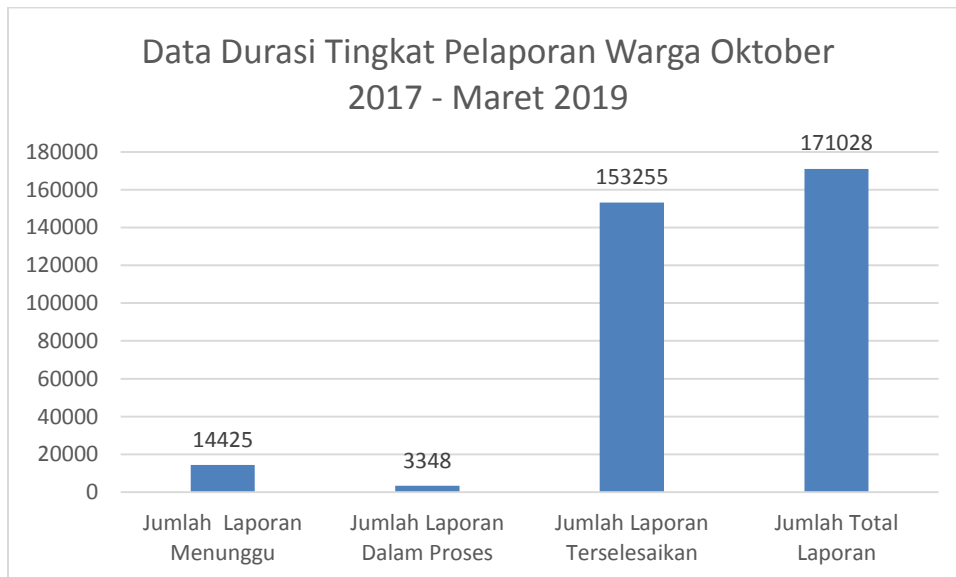


Apabila kita lihat tabel di atas maka peran warga yang jumlahnya sedikit tetapi mempunyai keinginan dan inisiatif untuk melapor maka dapat memproduksi jumlah pesan yang relatif tinggi untuk memberikan laporan kepada Pemerintah DKI Jakarta. Warga yang aktif melapor adalah sebagai source atau sumber yang menyampaikan kondisi terkini mengenai keadaan lingkungannya masing-masing. Warga pelapor berperan sebagai influencer yang dapat membantu pemerintah DKI Jakarta untuk mengumpulkan data-data yang sebenarnya terjadi. Dimana data tersebut akan digunakan oleh Pemerintah DKI Jakarta untuk melakukan penindakan selanjutnya guna untuk keberlangsungan kota yang smart.

Data durasi tingkat pelaporan warga oktober 2017 – maret 2019

Jumlah Laporan Menunggu	14425
Jumlah Laporan Dalam Proses	3348
Jumlah Laporan terselesaikan	153255
Jumlah Total Laporan	171028

Untuk melihat apakah jumlah laporan dapat terselesaikan maka dengan penggunaan teknologi komunikasi dapat diukur. Bisa dilihat dalam jumlah 171028 pelaporan maka dapat diselesaikan sebanyak 153255 dari periode oktober 2017 sampai dengan maret 2019.



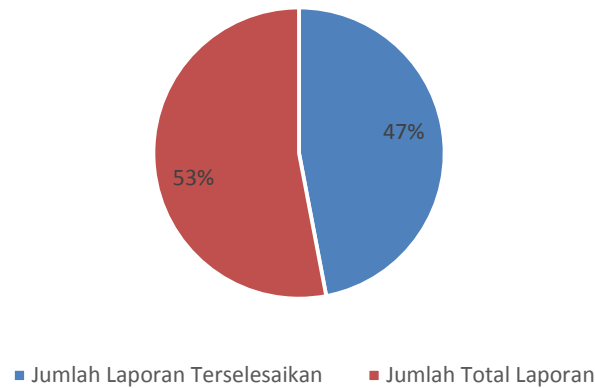
Durasi pelaporan warga sangat tinggi dan respon dari Pemerintah DKI Jakarta juga sangat tinggi. Hanya 14425 laporan masih dalam daftar tunggu dan 3348 masih dalam proses. Ketika melihat grafik ini maka dapat dikatakan bahwa warga yang aktif dan partisipatif.

Dalam kita lihat dari tabel diatas maka dari 53 % Laporan maka dapat terselesaikan permasalahannya sebanyak 47 %. dapat diartikan bahwasanya dengan semakin banyaknya jumlah pelaporan yang langsung ditindak lanjuti masyarakat maka akan meningkatkan jumlah pelaporan dari warga. Tentunya warga diwakili oleh influencer atau source atau sumber yang mempunyai keinginan partisipatif untuk peduli akan lingkungannya.

Komunikasi antara pemerintah dengan warga dapat dimulai dengan adanya saluran komunikasi yang dibuka oleh pemerintah. Saluran komunikasi bisa menggunakan teknologi komunikasi dimana memberikan akses yang mudah kepada masyarakat. Oleh karena itu pemerintah menyediakan platform aplikasi qlue untuk menampung laporan-laporan dari warga DKI Jakarta. Dengan adanya platform ini siapapun Warga DKI Jakarta dapat melaporkan keluhannya langsung kepada pemerintah.



Persentase Total Laporan berbanding Laporan terselesaikan  
Oktober 2017 - Maret 2019



Warga menjadi user atau pengguna aplikasi qlue memang masih sedikit tidak sebanding dengan jumlah warga DKI Jakarta itu sendiri. Dengan jumlah user yang ada ternyata dapat dikumpulkan jumlah pelaporan yang cukup tinggi. Dimana seorang pelapor dapat melaporkan lebih dari satu laporan dan dapat secara terus menerus melaporkan keluhan-keluhan yang dialami oleh warga dengan konteks pelayanan kota dan lingkungan. Maka terjadi hubungan antara banyaknya laporan yang diselesaikan pemerintah mempunyai pengaruh terhadap jumlah pelaporan yang telah diberikan oleh Warga DKI Jakarta. Dapat dilihat bahwa pesan keluhan dari warga sangat diperhatikan oleh Pemerintah DKI Jakarta dan ditindaklanjuti sampai dengan selesai permasalahannya.

#### D. KESIMPULAN

Keterbukan informasi mengenai adanya laporan yang ditindak lanjuti oleh pemerintah membuat warga terstimuli untuk terus melaporkan keluhan mengenai keadaan kota yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Respon dari pemerintah sebanding lurus dengan peningkatan pelaporan. Maka terjadi komunikasi antara warga dan pemerintah untuk sama-sama menjaga dan melesteraikan kotanya. Komunikasi yang dibangun atas dasar kepercayaan warga bahwasanya laporannya akan ditindak lanjuti, diproses dan diselesaikan. Sehingga terjadi jalinan hubungan antara warga DKI Jakarta dan Pemerintah Jakarta.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anderson, K. and T. Clevenger (1963), "A Summary of Experimental Research in Ethos:' Speech Monographs, 30 (June), 59- 78.
- Applbaum, Ronald E and Karl WE. Anatol (1972), "The Factor Structure of Source Credibility as a Function of the Speaking Situation." Speech Monographs, 39 (August). 216-222.
- Barnes, D. and Gill, D. (2000). Declining Government Performance: Why Citizen Don 't Trust Government. New Zealand: State Services Commission.
- Borja, J. (2007). Counterpoint: Intelligent cities and innovative cities. Universitat Oberta de Catalunya
- Cady, F. (2017). The Data Science Handbook. John Wiley & Sons.
- Cook, K. S. (Ed.) (2001). Trust in Society. New York: Russell Sage Foundation
- Erdogan, B. Z. (2010). Celebrity Endorsement : A Literature Review Celebrity Endorsement : A Literature Review. Journal of Marketing Management, 15(4), 37–41. <https://doi.org/10.1362/026725799784870379>
- Giffin, K. I. M. (1967). THE CONTRIBUTION OF STUDIES OF SOURCE CREDIBILITY TO A THEORY OF INTERPERSONAL TRUST. Psychological Bulletin, 68(2), 104–120.
- Granier, B., & Kudo, H. (2016). How are citizens involved in smart cities? Analysing citizen participation in Japanese “smart Communities.” Information Polity, 21(1), 61–76. <https://doi.org/10.3233/IP-150367>
- Hernandes, M. G. (2018). Building a Smart City : Lessons from Barcelona. Communication of the Acm, 61(4), 50–57.
- Kaihatu, T. S. (2006). 16505-16503-1-Pb. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.9744/jmk.8.1.pp.1-9>
- Madhukar, M., & Pooja. (2019). Big Data for Remote Sensing : Visualization , Analysis and. Springer International.
- Ohanian, R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers' perceived expertise, trustworthiness, and attractiveness. Journal of Advertising, 19(3), 39–52. <https://doi.org/10.1080/00913367.1990.10673191>
- Snow, C. C. (2017). A Smart City Is a Collaborative Community: California Management Review, 59(1), 92–109. <https://doi.org/10.1177/0008125616683954>
- Salganik, M. J. (2017). Bit by bit: social research in the digital age. Princeton University Press.
- Wang, L., Zhu, L., & Qian, D. (2018). THE EFFECT OF SYSTEM GENERATED CUES ON MICROBLOG REWARDING REPOST BEHAVIOR – A SOURCE CREDIBILITY

PERSPECTIVE. Journal of Electronic Commerce Research, 19(1), 104–119.

(UOC) Papers: E-Journal on the Knowledge Society, 5. Available from  
<http://www.uoc.edu/uocpapers/5/dt/eng/mitchell.pdf>